

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA – UFSC
CENTRO SÓCIO ECONÔMICO
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS DA ADMINISTRAÇÃO

Cristiane Ayumi Sheguti

Fernanda Pelozin

**“A ONDA É RECICLAR” PROGRAMA DE GESTÃO DE RESÍDUOS DE UMA
EMPRESA DO SETOR ELÉTRICO.**

Florianópolis

2018

Cristiane Ayumi Sheguti e Fernanda Pelozin

**“A ONDA É RECICLAR” PROGRAMA DE GESTÃO DE RESÍDUOS DE UMA
EMPRESA DO SETOR ELÉTRICO.**

Trabalho de Curso apresentado à disciplina CAD 7305
Laboratório de Gestão: Trabalho de Curso como requisito
para a obtenção do grau de Bacharel em Administração
pela Universidade Federal de Santa Catarina.
Enfoque: Monográfico – Artigo
Área de concentração: Sustentabilidade
Orientador: Prof. Dr. Marcos Abilio Bosquetti

Ficha de identificação da obra elaborada pelo autor,
através do Programa de Geração Automática da Biblioteca Universitária da UFSC.

Sheguti, Cristiane Ayumi; Pelozin, Fernanda.

"A onda é reciclar" Programa de Gestão de Resíduos de uma empresa do setor elétrico / Cristiane Ayumi Sheguti ; Fernanda Pelozin ; orientador, Marcos Abilio Bosquetti, 2018. 34p.

Trabalho de Conclusão de Curso (graduação) - Universidade Federal de Santa Catarina, Centro Sócio Econômico, Graduação em Administração, Florianópolis, 2018. Inclui referências.

1. Administração. 2. Responsabilidade Social Empresarial. 3. Sustentabilidade. 4. Gestão Resíduos Sólidos. I. Bosquetti, Marcos Abilio.

II. Universidade Federal de Santa Catarina. Graduação em Administração. III. Título.

**“A ONDA É RECICLAR” PROGRAMA DE GESTÃO DE RESÍDUOS DE UMA
EMPRESA DO SETOR ELÉTRICO.**

Este Trabalho de Curso foi julgado adequado e aprovado na sua forma final pela Coordenadoria Trabalho de Curso do Departamento de Ciências da Administração da Universidade Federal de Santa Catarina.

Florianópolis, ____ de _____ de 2018.

Profª. Marcia Barros de Sales,
Dra. Coordenador de Trabalho de Curso

Avaliadores:

Profº Marcos Abilio Bosquetti,
Dr. Orientador Universidade Federal de Santa Catarina

Profº Gabriela Mattei de Souza
Dr. Avaliador(a) Universidade Federal de Santa Catarina

Profº. Allan Augusto Plat
Dr. Avaliador(a) Universidade Federal de Santa Catarina

AGRADECIMENTOS

Meus agradecimentos vão, em primeiro lugar à Deus, por me dar a oportunidade de realizar uma segunda graduação. Ao meu noivo, que esteve ao meu lado durante os últimos dois anos, sempre me apoiando e me dando suporte para que eu pudesse me dedicar aos meus objetivos. À minha família, por ter me ensinado a nunca desistir e nunca parar de estudar, sempre objetivando ser alguém melhor. À Rose, coordenadora do projeto A Onda é Reciclar, pela paciência e prestatividade. Aos meus alunos e amigos, meus e do meu noivo, que nos auxiliaram, principalmente na coleta dos dados. E, ao nosso orientador, Marcos A. Bosquetti, pela prestatividade, paciência e orientação durante este ano, Obrigada!

E, por último, mas não menos importante, à Cris, minha parceira de TCC, que abraçou a ideia e batalhou junto comigo para que pudéssemos fazer um bom trabalho. Obrigada Cris por sua dedicação e amizade!

Fernanda Pelozin

Em especial aos meus pais, que sempre me apoiaram e foram fundamentais para a concretização de mais um objetivo em minha vida. Ao meu irmão Ricardo, que sempre me incentivou a perseguir meus sonhos, ao meu namorado Fellipe, pela paciência, compreensão e companhia durante o período da graduação.

Ao nosso professor orientador, Marcos Bosquetti e a coordenadora do projeto, tema deste trabalho, Rosemirian Sant'Anna, que nos prestaram todo suporte necessário para a realização desse trabalho tão importante para a conclusão do curso.

Às amizades feitas aqui na UFSC, aos demais professores e em especial à colega Fernanda, muito obrigada pela parceria. Aprendi muito trabalhando ao seu lado, não apenas na presente pesquisa, mas em todas que realizamos ao longo desses anos na UFSC.

Cristiane Ayumi Sheguti

RESUMO

O objetivo do presente artigo foi apresentar o processo de criação e implantação de um programa de gestão de resíduos, denominado “A Onda é Reciclar”, que é desenvolvido na sede da Engie Brasil Energia, em Florianópolis, SC. Por meio de um estudo de caso, utilizando-se como instrumentos para a coleta de dados, análise documental e entrevistas semiestruturadas com os envolvidos na elaboração do projeto, colaboradores e empresa parceira, descreveu-se como ocorreram os processos de criação, implantação, desenvolvimento e sensibilização dos colaboradores da empresa ao programa, além dos possíveis impactos e desafios do mesmo. Também buscou-se analisar as principais percepções dos empregados sobre esta iniciativa. Os resultados demonstraram que o índice de reciclagem da sede aumentou para 92% em apenas três meses de implantação do programa, sendo que a maioria dos colaboradores compreende a sua importância e estão envolvidos neste processo. Além disso, é de fácil implantação e baixo custo. Dentre seus desafios estão a conscientização das pessoas sobre a importância de cuidar do meio ambiente e a busca por empresas parceiras que possuam as certificações necessárias para dar a destinação correta aos resíduos.

Palavras-chaves: Sustentabilidade, Responsabilidade Social Empresarial, Política Nacional de Resíduos Sólidos, Gestão de Resíduos Sólidos.

ABSTRACT

This article has the objective of increase the knowledge about the process of creation and implementation of a waste management program, called "A Onda é Reciclar", which is developed at the headquarters of Engie Brasil Energia, in Florianópolis, SC. Based on a case study, using as instruments for data collection, documentary analysis and semi-structured interviews with those involved in the design of the project, employees and partner company, it was described how the processes of creation, implementation, development and awareness of the company's employees to the program, besides the possible impacts and challenges of it. It was sought to analyze the main perceptions of employees about this initiative. The results showed that the seat recycling index increased to 92% in just three months of program implementation, and most of the employees understand their importance and are involved in this process. In addition, it is easy to deploy and low cost. Among its challenges are the awareness of people about the importance of caring for the environment and the search for partner companies that have the necessary certifications to give the correct destination to the waste.

Key-Words: Sustainability, Corporate Social Responsibility, National Policy on Solid Waste, Solid Waste Management.

1. INTRODUÇÃO

O aumento na quantidade de resíduos descartados diariamente de forma inadequada está chamando a atenção de estudiosos de todo o mundo. Pesquisas apontam que a industrialização, o desenvolvimento de novas tecnologias e o consumo desenfreado de bens são os principais responsáveis por tal fenômeno (FREIRE, 2009). De acordo com a última Pesquisa Nacional de Saneamento Básico, realizada pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), em 2008, 50,75% dos municípios brasileiros descartavam seus resíduos em vazadouros (lixões a céu aberto, que não possuem medidas necessárias para a proteção do meio ambiente) e 27,68% em aterros sanitários. Somente 3,79% dos municípios tinham unidade de compostagem de resíduos orgânicos e 11,56% unidade de triagem de resíduos recicláveis (IBGE, 2010).

Em 2016 a geração de Resíduos Sólidos Urbanos (RSU) no Brasil foi de aproximadamente 78,3 milhões de toneladas, com índice de cobertura de coleta de 91%, evidenciando que 7 milhões de toneladas de resíduos tiveram destino inadequado. Quanto à disposição final dos RSU coletados, 41,6% foram enviados para lixões ou aterros controlados (ABRELPE, 2016). Este descarte inadequado provoca danos e consequências sérias à saúde pública e ao meio ambiente.

Devido à gravidade do assunto, vários países começaram a desenvolver legislações e programas que contribuem para o controle e a redução da geração de resíduos sólidos e seu correto descarte final (KAWAICHI; MIRANDA, 2008). Como exemplo, pode-se citar os “Objetivos de Desenvolvimento Sustentável” (ODS) e o Pacto Global, iniciativas da Organização das Nações Unidas (ONU), que envolvem diversos países que objetivam o desenvolvimento sustentável. Em relação à legislação, no Brasil criou-se a lei 12.305 em 2010 - Política Nacional de Resíduos Sólidos (PNRS) - a qual, em linhas gerais, trata da preocupação com o correto descarte dos resíduos e responsabiliza os que não o fazem da maneira legal.

Por este motivo, muitas organizações vêm adotando a política de gerenciamento de RSU, a logística reversa, dentre outras ferramentas, como forma de melhorar sua imagem, sua competitividade e aumentar seu destaque no mercado, atraindo e fidelizando cada vez mais consumidores que exigem um nível de serviço elevado e sustentável. Além disso, reduz-se os custos de produção e suas atividades ambientais tornam-se mais sustentáveis (INÁCIO E ROVER, 2011). Com estas iniciativas, a empresa também conscientiza seus colaboradores sobre a importância do cuidado com o meio ambiente, ensinando-os a gerir melhor os seus resíduos e disseminando esta ideia para toda uma comunidade.

Apesar destas atitudes serem comprovadamente benéficas para as organizações, sociedade e meio ambiente, ainda são poucas as empresas que investem em iniciativas como estas. Por este motivo, o presente estudo tem como objetivo apresentar o processo de criação e implantação de um programa de gestão de resíduos em uma empresa de grande porte do setor elétrico brasileiro, denominado “A onda é reciclar”. Para este fim buscou-se, por meio de um estudo de caso, descrever os processos de criação, implantação, desenvolvimento e sensibilização dos colaboradores da empresa ao programa. Além de apresentar os resultados atingidos pelo mesmo e, desta forma, servir de exemplo e incentivo para a implantação em outras empresas.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Sustentabilidade

A sustentabilidade, de acordo com BOFF (2017, p.16), “é um modo de ser e de viver que exige alinhar as práticas humanas às potencialidades limitadas de cada bioma e às necessidades das presentes e das futuras gerações”, devendo ser trabalhada numa perspectiva global que envolve todo o planeta, com equidade, evitando que o bem de uns seja às custas do prejuízo de outros (BOFF, 2017). Ela se baseia em três dimensões, interdependentes, que deverão sempre se reforçar mutuamente, com harmonia e equilíbrio constante:

- Dimensão social – preocupa-se com os impactos sociais das inovações nas comunidades humanas dentro e fora da organização (desemprego, exclusão social, pobreza, etc.);
- Dimensão ambiental – preocupa-se com os impactos ambientais pelo uso de recursos naturais e pelas emissões de poluentes;
- Dimensão econômica – preocupa-se com a eficiência econômica, o que, nas organizações, significa obtenção de lucro e vantagens competitivas nos mercados onde atuam (BARBIERI et al, 2010).

Estas três dimensões, também conhecidas como os 3 P’s da Sustentabilidade (*People, Planet, Profit* – Pessoas, Planeta e Lucro), ou *Triple Bottom Line*, baseiam-se na ciência gerencial e apresentam-se como uma maneira de operacionalizar a responsabilidade social corporativa. Ou seja, para se atingir o Lucro, deve-se considerar não somente o cuidado com o meio ambiente, mas também o bem-estar das pessoas (KUHLMAN e FARRINGTON, 2010, tradução nossa).

Desta forma, para que uma organização possa ser considerada sustentável, ela deve, simultaneamente, buscar a eficiência em termos econômicos, respeitando a capacidade de suporte do meio ambiente e sendo um instrumento de justiça social, por meio da inclusão

social, da proteção às minorias e aos grupos vulneráveis, dentre outros (BARBIERI e SIMANTOB, 2007).

2.2. Responsabilidade Social Empresarial (RSE)

Nos dias atuais, a realidade vivida pela sociedade moderna demonstra que o Estado não está conseguindo cumprir o seu papel em atender as demandas sociais, ou seja, ser garantidor dos direitos à saúde, educação, lazer, habitação, alimentação, previdência e assistência social. Por este motivo, vem ocorrendo uma ampliação da atuação das empresas na sociedade, pois estas são detentoras de poder e de grande montante de recursos financeiros, dispondo de estrutura suficiente para enfrentar tais problemas (ASHLEY, 2005; MAXIMIANO, 2008).

Somando-se isso ao fato dos consumidores estarem cada vez mais conscientes, por seus variados contextos culturais estarem interligados mais facilmente, e seus padrões éticos e morais se tornarem mais rigorosos, faz-se necessário uma autoanálise contínua por parte das empresas, visando, principalmente, fazer negócios obedecendo tais padrões, de acordo com comportamentos cada vez mais universalmente aceitos como apropriados (ASHLEY, 2005).

De acordo com o Instituto Ethos (2010, p.78), Responsabilidade Social Empresarial (RSE) pode ser entendida como:

Forma de gestão que se define pela relação ética e transparente da empresa com todos os públicos com os quais ela se relaciona e pelo estabelecimento de metas empresariais compatíveis com o desenvolvimento sustentável da sociedade, preservando recursos ambientais e culturais para as gerações futuras, respeitando a diversidade e promovendo a redução das desigualdades sociais.

Portanto, uma empresa socialmente responsável é aquela que, além de manter uma parceria com clientes e fornecedores e gerar produtos de qualidade, ainda contribui para o desenvolvimento da sociedade, por meio de projetos que aumentem seu bem-estar e conservação do meio ambiente (SROUR, 1998).

Atualmente, existem algumas ferramentas que podem ser utilizadas como forma de evidenciar a responsabilidade social das organizações, como por exemplo, o Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE). Desenvolvido em 2005 pela BM&FBOVESPA, este índice é empregado na análise comparativa do desempenho das empresas listadas sob o aspecto da sustentabilidade corporativa, baseado em eficiência econômica, equilíbrio ambiental, justiça social e governança corporativa. Reflete o retorno médio de uma carteira

teórica de ações de empresas de capital aberto e listada na BM&FBOVESPA com as melhores práticas de sustentabilidade. Sua finalidade é estimular a responsabilidade ética das corporações, criar um ambiente compatível com as demandas de desenvolvimento sustentável da sociedade, além de ampliar a visibilidade das empresas comprometidas com a sustentabilidade. São convidadas para participar do processo anual, as companhias que detêm as 200 ações mais líquidas da Bolsa na virada da carteira (BM&FBOVESPA, 2018).

Para participar do Índice, é necessário que as empresas respondam um questionário que desde 2017 inclui perguntas a respeito dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), de modo a analisar as implicações das práticas empresariais, prever indicadores e metas, em relação aos ODS, seus resultados esperados e considerar possibilidades de cooperação para atingimento de metas e objetivos (BM&FBOVESPA, 2018).

OS ODS surgiram em 2015 e são compostos por 17 objetivos que buscam concretizar os direitos humanos de todos e alcançar a igualdade de gênero e o empoderamento das mulheres. Eles são integrados e indivisíveis, equilibram as três dimensões do desenvolvimento sustentável (econômica, social e ambiental) e são responsáveis por estimular ações pelos próximos 15 anos, em áreas de importância crucial para a humanidade e para o planeta: Pessoas, Planeta, Prosperidade, Paz e Parceria (ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS, 2018).

2.3. Pacto Global

O Pacto Global surgiu no ano de 2000 e foi desenvolvido pelo ex-secretário-geral da Organização das Nações Unidas (ONU), Kofi Annan. Este Pacto, de iniciativa voluntária, busca fornecer diretrizes para a promoção do crescimento sustentável e da cidadania por meio de lideranças corporativas comprometidas e inovadoras. O seu objetivo é mobilizar a comunidade empresarial internacional para que, em suas práticas de negócios, adote valores fundamentais e internacionalmente aceitos nas áreas de direitos humanos, relações de trabalho, meio ambiente e combate à corrupção, refletidos em 10 princípios. Essa iniciativa conta com a participação de agências das Nações Unidas, empresas, sindicatos, organizações não-governamentais e demais parceiros necessários para a construção de um mercado global mais inclusivo e igualitário (PACTO GLOBAL, 2018).

As empresas participantes do Pacto Global são diversificadas, representando diferentes setores da economia e regiões geográficas. Elas buscam gerenciar seu crescimento de uma maneira responsável, que contemple os interesses e preocupações de suas partes interessadas – incluindo funcionários, investidores, consumidores, organizações militantes, associações empresariais e comunidade (PACTO GLOBAL, 2018).

2.4. Balanço Social

O Balanço Social é um documento no qual se faz um levantamento dos principais indicadores de desempenho ambiental, econômico e social da empresa, ampliando seu diálogo com os públicos com os quais ela se relaciona e esclarecendo seus objetivos no passado, no presente e no futuro. Ele permite que a importância da responsabilidade social seja ampliada na estratégia corporativa, pois reúne a avaliação da empresa sobre seu desempenho e as expectativas de seus públicos de interesse (INSTITUTO ETHOS, 2007).

Além disso, expressa o compromisso que a empresa assume perante a sociedade de ser ética, transparente, de prestar contas do uso do patrimônio público, que é constituído dos recursos naturais e humanos, e o direito de conviver e usufruir dos benefícios da sociedade onde atua (IUDÍCIBUS, MARTINS e GELBCKE, 2000). O principal objetivo do balanço social é informar aos usuários sobre as ações da empresa, podendo servir de embasamento para a tomada de decisões e identificação de oportunidades de melhorias, permitindo que a sociedade (fornecedores, clientes, estudiosos e governo) conheça melhor a organização e assim passe a confiar nela (KROETZ, 2000; TREVISAN, 2002). Por terem funções e objetivos muito similares, por vezes o balanço social se confunde com o relatório de sustentabilidade, que oferece uma descrição sensata do desempenho de sustentabilidade da organização, incluindo informações positivas e negativas (KROETZ, 2000; TREVISAN, 2002; INSTITUTO ETHOS, 2006).

Atualmente, são três os principais modelos utilizados para a elaboração do balanço social. No Brasil, desenvolveu-se, em 1997 o modelo IBASE – Instituto Brasileiro de Análises Sociais e Econômicas – e em 1998 o modelo Ethos. Já internacionalmente, o mais utilizado é o *Global Reporting Initiative* (GRI) (Iniciativa Global de Reporte), criado em 1997 (LEONARDO, 2007; TINOCO, 2010).

O Modelo Ibase tem como objetivo “informar sobre os investimentos internos e externos relacionado à RSE das companhias que o publicam” (LEONARDO, 2007, p.37). Nacionalmente, é o modelo mais utilizado por ter uma linguagem de fácil entendimento e elaboração simples. Já o modelo Ethos foi criado com a missão de “mobilizar, sensibilizar e ajudar as empresas a gerir seus negócios de forma socialmente responsável, tornando-as parceiras na construção de uma sociedade justa e sustentável” (INSTITUTO ETHOS, 2016). Ele baseia-se no modelo GRI, mas de uma forma mais simplificada que o modelo internacional (LEONARDO, 2007).

O GRI possui uma estrutura que visa servir como modelo amplamente aceito para a elaboração de relatórios sobre o desenvolvimento econômico, ambiental e social de uma organização e foi desenvolvida para ser utilizada por organizações de qualquer porte, setor ou

localidade (INSTITUTO ETHOS, 2006; TINOCO, 2010). Além disso, usa como referência acordos e normas internacionais para colocar as organizações em um mesmo nível, o que ajuda a discutir e comparar seu desempenho de sustentabilidade (INSTITUTO ETHOS, 2006).

2.5. Lei 12305/10 - Política Nacional de Resíduos Sólidos (PNRS)

A PNRS é um novo marco na abordagem da legislação ambiental brasileira, pois impulsiona a busca por um modelo de gestão ideal, apresentando exigências quanto ao bom desempenho operacional e ambiental no manejo dos RSU por parte dos municípios. Ela aponta não somente objetivos e diretrizes nacionais para os mesmos, como também responsabiliza pela sua destinação correta, de forma compartilhada, todos aqueles que fazem parte do ciclo de vida dos produtos, incluindo fabricantes, importadores, distribuidores, comerciantes, consumidores e os responsáveis pelos serviços públicos de limpeza urbana (JULIATTO, CALVO e CARDOSO, 2011).

Além disso, estabelece que, na gestão e gerenciamento de RSU, o nível de prioridade deve obedecer a seguinte ordem: não geração, redução, reutilização, reciclagem, tratamento dos resíduos sólidos e disposição final ambientalmente adequada dos rejeitos. Determinando também, o direcionamento dos resíduos que não podem mais ser reaproveitado ou reciclado, a aterros sanitários legalizados, abolindo definitivamente o uso dos lixões como destino (BRASIL, 2010; JULIATTO, CALVO e CARDOSO, 2011).

A lei define alguns termos, dentre eles, a gestão integrada de RSU que pode ser entendida como “conjunto de ações voltadas para a busca de soluções para os resíduos sólidos, de forma a considerar as dimensões política, econômica, ambiental, cultural e social, com controle social e sob a premissa do desenvolvimento sustentável” (BRASIL, 2010). Também prevê que seja feito um planejamento a médio e longo prazo, incorporando-se o tema no Plano Plurianual (PPA) para que, desta forma, os entes da Administração Pública possam conceder incentivos creditícios para atender às necessidades de fomento da Lei (BARBOSA et al., 2016).

De acordo com Ferreira e Rosolen (2012) para que a PNRS seja realmente efetiva, é necessário que os três entes da Administração Pública ajam conjuntamente com diversos setores da sociedade civil, destacando-se as relações comerciais entre empresas e consumidores, além da participação das associações de catadores de materiais recicláveis e reutilizáveis. Essas ações, segundo os autores, tornariam a logística reversa realmente efetiva e possibilitariam a criação dos arranjos produtivos locais capazes de gerar receitas e garantir a preservação dos recursos naturais.

Sendo assim, o papel social de uma organização moderna vai muito além de somente gerar empregos e fazer a economia girar. A responsabilidade social empresarial é algo muito cobrado das empresas pelos órgãos defensores do meio ambiente e também pela sociedade. Elas devem cumprir as leis ambientais, além de estar sempre atentas às ações desenvolvidas por diferentes instituições com o intuito de tornar o mundo mais sustentável. Suas políticas, seus valores e ações, devem ser desenvolvidos de forma a abranger as dimensões ambiental, econômica e social e demonstrados em seus balanços sociais ou relatórios de sustentabilidade, meios pelos quais torna-se possível evidenciar o comprometimento da empresa em relação ao tema e sua regularidade com a legislação.

3. METODOLOGIA

Esta pesquisa caracterizou-se como exploratória, de cunho qualitativo e descritivo, na qual foi realizado um estudo de caso em uma empresa de grande porte do setor elétrico brasileiro. Foram utilizados como instrumentos para a coleta de dados conteúdos de websites, relatórios gerenciais das empresas envolvidas no programa, entrevistas semiestruturadas em profundidade com uma gestora do projeto e um engenheiro ambiental da empresa parceira e um questionário aplicado aos colaboradores. Além disso, foi utilizado a técnica de triangulação dos dados coletados de diferentes fontes e perspectivas sobre o programa aqui estudado.

O questionário aplicado com os colaboradores teve como objetivo identificar como ocorre a conscientização/sensibilização e percepções dos empregados em relação ao programa. Para isso, elaborou-se um questionário eletrônico com 13 perguntas abertas e fechadas, respondidas no mês de agosto de 2018, por 80 colaboradores. Considerando o tamanho da população de 420, o grau de confiança é de 90% e margem de erro 8,3%.

4. APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

4.1 A empresa

A Engie é uma multinacional de origem franco-belga presente em mais de 70 países, com cerca de 153 mil colaboradores, que busca desenvolver suas atividades baseadas em crescimento responsável a fim de enfrentar os grandes desafios da transição energética para uma economia de baixo carbono: acesso à energia renovável, adaptação às mudanças climáticas, segurança de abastecimento e uso racional dos recursos naturais (ENGIE, 2018).

Líder global na produção independente de energia, a ENGIE tem forte atuação também em gás natural e serviços de energia e é Controladora da Engie Brasil Energia (EBE)

e mais 3 outras empresas deste ramo (Geramamoré Participações e Comércio de Energia Ltda., Energia Sustentável do Brasil e ENGIE Energy Brasil). Ela detém 68,7% da EBE, por meio da Engie Brasil Participações Ltda. e iniciou sua trajetória no Brasil, em 1998 com a aquisição, em leilão de privatização, da companhia estatal Gerasul, originada da cisão dos ativos de transmissão e geração da Eletrobrás Eletrosul, que passou a se chamar Tractebel Energia. Em 2016 a empresa adotou a marca Engie em todo o mundo e a Tractebel passou a se chamar EBE, atualmente responsável por aproximadamente 6% da capacidade energética instalada no país e com 1.048 colaboradores. Em 2017 a EBE obteve R\$7 bilhões em receita operacional líquida, R\$2 bilhões de lucro líquido, 86,7% da energia gerada a partir de fontes renováveis e redução na emissão de carbono em 27,8% comparado ao ano de 2015 (ENGIE BRASIL ENERGIA, 2017).

A Engie é signatária do Pacto Global desde seu lançamento e, a partir de 2007, passou a emitir seu Relatório anual de Sustentabilidade segundo o padrão GRI. No Brasil, a EBE, faz parte desde 2005, do Novo Mercado da BM&FBovespa (desenvolvido pela Bovespa em parceria com a Fundação Getúlio Vargas, o Instituto Ethos, o Ministério do Meio Ambiente e com profissionais e entidades do mercado de capitais), composto por companhias que voluntariamente se comprometem a adotar práticas de governança corporativa que ultrapassam as obrigações legais, e integra o ISE desde a sua criação em 2005 (ENGIE, 2018).

Assim, a EBE tem na sustentabilidade sua principal diretriz de negócios, compromisso expresso na sua Política de Gestão Sustentável, compartilhada com todas as partes interessadas desde 2010, buscando sempre estar alinhada com os 10 princípios do Pacto Global e os 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, em especial, o objetivo 12, que trata de assegurar padrões de produção e de consumo sustentáveis por meio de ações para o uso adequado dos recursos naturais, bem como seu adequado descarte (ENGIE BRASIL ENERGIA, 2017).

O respeito ao meio ambiente também é componente fundamental da identidade e dos valores da EBE, que tem em seu Código de Meio Ambiente o norteador de suas ações. A Companhia mantém projetos de pesquisa e desenvolvimento e avalia os impactos de suas atividades, buscando a melhoria do seu desempenho na prevenção e controle da poluição, no gerenciamento das situações de emergência e no uso sustentável dos recursos naturais renováveis e não renováveis.

Todas as atividades de construção de usinas e de geração de energia elétrica estão regularizadas junto aos órgãos licenciadores ambientais. Além disso, ela desenvolve nas regiões onde atua, projetos sociais que visam conscientizar sobre a importância do cuidado com o meio ambiente. O que não é diferente na sua sede, onde desde 2012 é desenvolvido um

Programa de Gestão de Resíduos (PGR), objeto do presente estudo, denominado “A onda é reciclar”, que busca, além da reciclagem dos resíduos produzidos na sede, conscientizar seus colaboradores da importância da mesma para o meio ambiente.

4.2 Programa de Gestão de Resíduos: “A Onda é Reciclar”

Criação e Implantação

O PGR “A Onda é Reciclar” surgiu há seis anos, e, de acordo com a sua coordenadora, foi uma iniciativa que partiu da média gerência e teve o aval dos diretores e do presidente, sem fazer parte, no entanto, do plano estratégico da empresa. O seu objetivo é combater o desperdício, promover a reciclagem e o descarte adequado dos resíduos produzidos e recebidos na Sede da EBE, por meio de campanhas de conscientização, desenvolvidas junto aos empregados.

Para isso, primeiramente foi realizado um levantamento interno sobre os principais materiais recebidos, resíduos gerados pelo público interno da Sede e as possibilidades de reciclagem dos mesmos, pois até então todos esses resíduos eram encaminhados para a empresa de limpeza urbana responsável pelo recolhimento do lixo no município que acabava não dando a destinação adequada para muitos deles. O próximo passo foi buscar identificar as oportunidades de melhorias para então elaborar o projeto que, em apenas dois meses, foi implementado em toda a sede da empresa.

Desenvolvimento

Inicialmente, buscou-se implantar e cultivar a cultura da reciclagem dentro da Sede, conscientizando cada empregado sobre a importância de seu engajamento no projeto. Para isso, a sua idealizadora e coordenadora, que trabalha no Departamento de Documentação, Patrimônio, Suprimentos e Serviços (DPS), reuniu dois empregados que voluntariamente se dispuseram a colaborar e realizou uma palestra de apresentação do projeto a fim de mostrar aos demais o cenário da geração de resíduos na empresa, as possibilidades de mudança na destinação desses resíduos e os desafios que todos tinham pela frente para transformar aquela situação (EXPRESSÃO, 2016).

Na sequência, o grupo deu início a um ciclo de mini palestras – visitas de cinco minutos ao longo do expediente – em todos os departamentos da sede, na qual eram repassadas informações sobre o manejo dos materiais utilizados no ambiente de trabalho, com o objetivo de conscientizar os empregados sobre a importância do tema e aumentar o nível de engajamento e comprometimento em relação ao projeto. Em paralelo, realizou-se a adaptação da infraestrutura do prédio da Sede, com o intuito de garantir a destinação correta dos resíduos coletados. Lixeiras adequadas de separação de lixo foram instaladas, cartazes e

folhetos informativos foram distribuídos em todos os andares e enviados por e-mail (EXPRESSÃO, 2016).

Em outra frente, realizou-se uma pesquisa detalhada sobre as possibilidades de reciclagem, as empresas coletoras certificadas e as destinações adequadas para cada tipo de resíduo. Além da equipe do DPS envolvida, o projeto passou a contar com um facilitador em cada departamento, ou seja, um responsável por incentivar e fiscalizar a reciclagem em seu ambiente de trabalho (EXPRESSÃO, 2016).

Como estímulo à participação no programa, foram criadas premiações para os empregados que mais reciclassem, como camisetas, sacolas feitas a partir de garrafas PET e sandálias fabricadas a partir da reciclagem de pneus. Além disso, outras ações são feitas para estimular a conscientização dos funcionários dentro e fora da empresa, como o Café Gourmet, composto apenas por doces e salgados feitos pelos empregados a partir de cascas de frutas (EXPRESSÃO, 2016).

Em apenas três meses da implantação do projeto, as mudanças eram visíveis, a reciclagem passou de 3% para 92%. Em 11 meses, apenas 5% de lixo produzido era não reciclável. Isso serviu de estímulo para que a empresa continuasse investindo e, em abril de 2013, passou a reciclar bitucas de cigarro, que são enviadas para a capital paulista onde passam por um processo de retirada da parte tóxica para serem reaproveitadas por empresas siderúrgicas e cimenteiras. Dessa forma, passou a integrar o ranking das 10 empresas do Sul do país que reciclam esse resíduo e a segunda em Florianópolis (EXPRESSÃO, 2016).

Neste mesmo ano, a companhia investiu R\$ 50 mil em uma processadora de resíduos orgânicos, tornando-se a primeira empresa do Sul do Brasil a realizar o procedimento internamente. Nessa processadora são inseridos resíduos de alimentos, guardanapos e papéis toalhas que são recolhidos diariamente. O processo de compostagem leva nove horas e, com a retirada da água – que pode ser reaproveitada para lavar garagem, regar plantas, entre outras possibilidades –, transforma 30 kg de resíduos em 04 kg de adubo, que são distribuídos para os funcionários. Assim, o principal resíduo produzido na sede passa por um ciclo completo, em que ele é gerado, reciclado e reaproveitado pelos empregados (EXPRESSÃO, 2016).

Materiais como plástico, metal, papel, entre outros, são levados ao espaço de reciclagem, separados, pesados, embalados e etiquetados. A cada 200 embalagens acumuladas, uma empresa certificada recolhe e encaminha os materiais para o complexo Jorge Lacerda, em Capivari de Baixo, onde eles são adicionados aos já existentes no local e, por meio de uma empresa parceira, é realizada a destinação de cada item, de acordo com o Quadro 1. Segundo esta, há um problema quanto à reciclagem dos vidros, pois na região há apenas uma empresa que faz esse serviço e ela não possui a certificação exigida pela EBE

(ISO), por este motivo, dependendo o tipo de vidro, é reciclado, os demais são descartados junto com os resíduos não recicláveis.

A EBE exige essa certificação ISO 14001 (*International Organization for Standardization* - Organização Internacional para Padronização) pois trata-se de uma norma aceita internacionalmente, que define os requisitos necessários para colocar um sistema de gestão ambiental em vigor. A empresa que segue esta norma está em conformidade com os requisitos legais e regulamentares e incentiva a melhoria do desempenho ambiental por parte dos fornecedores, integrando-os aos negócios da empresa (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 2015).

Quadro 1. Destinação dos Resíduos

Tipo de Resíduo	Destinação	Gera Custo	Gera Receita
Plástico	Empresa certificada de reciclagem desse material, em Tubarão/SC	Não	Sim
Papel e Papelão	Empresa certificada de reciclagem desse material, em Tubarão/SC	Não	Sim
Pilhas e Baterias	Retorna para a empresa contratante – Logística Reversa	Sim	Não
Sucatas metálicas	Empresa certificada especializada na reciclagem desse material em Araquari/SC	Não	Sim
Alumínio	Empresa certificada especializada na reciclagem desse material em Araquari/SC	Não	Sim
Cartucho de Impressora	Enviados para Aterros Classe I	Sim	Não
Reatores de lâmpada	Empresa certificada especializada na reciclagem desse material em Joinville/SC	Não	Não
Lâmpadas	Empresa certificada especializada na reciclagem desse material em Indaial/SC	Sim	Não

Fonte: ALVES, 2018.

O valor de receita da venda dos resíduos é doado para instituições da região de Tubarão, escolhidas pela EBE, entre elas, associações classistas e instituições que cuidam de crianças excepcionais, de rua e idosos (Abrigo dos Velhinhos, CEACA, APAE, Associação das Costureiras). Em relação às pilhas e baterias, elas são devolvidas ao fabricante e o material é reaproveitado. Já os reatores de lâmpadas, classificadas como sucata eletrônica, são reaproveitadas todas as peças, sendo uma das destinações finais, uma empresa de reciclagem e desenvolvimento de materiais, baseada em tecnologias limpas (ALVES, 2018). Para a

destinação correta do óleo de cozinha, foi implantado um ponto de entrega voluntária em parceria com a Associação Comercial e Industrial de Florianópolis (ACIF).

Em 2015, a EBE passou a dar a destinação adequada às esponjas de cozinha utilizadas na sede, que são encaminhadas à uma empresa parceira, especializada no recolhimento e descarte adequado deste tipo de material (EXPRESSÃO, 2016). As esponjas passam por vários processos até se transformarem em pequenos grânulos de plástico que são comercializados para indústrias e empregados na produção de pás de lixo, lixeiras, vasos de planta, bancos, cones de trânsito, etc (ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR TERRACYCLE, 2018).

Em 2017, quando as máquinas de café de todos os andares da sede foram trocadas por cafeteiras portáteis, foi exigida da fornecedora das cápsulas, que a mesma fizesse a logística reversa deste material. Dessa forma, as 10 mil cápsulas consumidas todos os meses são recolhidas pela empresa que as fornece.

A responsável por realizar todo o trabalho de recolhimento, separação e pesagem destes resíduos é a equipe terceirizada de limpeza. Esta recebe constante treinamento e atualização sobre suas tarefas. Sempre que há um novo funcionário nesta área, antes de iniciar sua atividade, ele passa por uma mini palestra com a coordenadora do projeto para entender como o mesmo funciona e para que tenha consciência da importância do seu trabalho para a empresa e meio ambiente (informação verbal)¹.

Desde abril de 2015, a mesma iniciativa foi adotada nas Usinas Hidrelétricas Salto Santiago e Salto Osório (Paraná). A exemplo da sede, todos os resíduos gerados e recebidos nas usinas estão sendo separados e reciclados, além da reciclagem da bituca de cigarro, do óleo de cozinha, a compostagem dos resíduos orgânicos e do apelo à diminuição do uso de copos plásticos. Dois coordenadores e 10 facilitadores estão implantando o projeto nos empreendimentos (Informação verbal)².

Resultados

De acordo com a coordenadora do programa, os objetivos propostos estão sendo alcançados. Nesses 6 anos, foram investidos no projeto aproximadamente R\$ 140.000,00, 92% dos resíduos são reciclados atualmente, sendo enviados à empresa coletora do lixo municipal, apenas 8%, que são aqueles que não tem como ser reaproveitados. Em média, por mês, são reciclados 1.200 kg de resíduos sólidos e 650 kg de resíduos orgânicos são transformados em adubo - 100% do total produzido - e doados aos empregados. Cada

¹ Informação fornecida pela gestora Rosemirian Sant'Anna, em entrevista na Engie Sede, em Florianópolis, no dia 08 de outubro de 2018.

² Informação fornecida pela gestora Rosemirian Sant'Anna, em entrevista na Engie Sede, em Florianópolis, no dia 08 de outubro de 2018.

colaborador produz, em média, apenas 0,05 g de lixo por dia. No Quadro 2 encontram-se os valores de cada resíduo recolhido e enviado para reciclagem, nestes 6 anos de projeto, podendo-se observar que a quantidade de resíduos enviados para reciclagem oscilou bastante em 6 anos. Vários fatores podem ter influenciado nesses resultados, não se podendo afirmar que uma redução no envio de determinado material para reciclagem significa que este está sendo menos reciclado, pois pode estar havendo uma conscientização maior para o uso do mesmo e, desta forma, menos desperdício.

Quadro 2. Quantidade de Resíduos enviados anualmente para reciclagem

Resíduos	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	TOTAL
Papel e papelão (kg)	5.000	5.800	7.000	8.000	6.000	6.900	7.800	46.500
Plásticos (kg)	400	600	900	550	600	790	700	4.540
Vidros (kg)	700	350	900	600	500	400	350	3.800
Pilhas e baterias (kg)	250	700	230	320	200	980	600	3.280
Sucatas (kg)	300	480	450	1100	2000	1.800	200	6.330
Reatores de Lâmpadas (kg)	70	60	70	60	50	70	40	420
Alumínio (kg)	120	80	100	55	60	30	45	490
Cartucho de Impressoras (kg)	250	200	180	120	100	100	90	1.040
Lâmpadas em geral (unid)	1.300	1.300	1.200	1.000	800	700	760	7.060
Copos Plásticos (unid.)	36.000	22.000	18.000	12.000	10.000	6.000	3.000	107.000

Fonte: SANT'ANNA, 2018

A utilização dos copos plásticos foi aos poucos sendo substituídos por canecas, copos e garrafas de uso permanente pelos funcionários, reduzindo o consumo em aproximadamente 90%. De acordo com a coordenadora do projeto, isso significa “um impacto econômico fantástico, atingindo metas difíceis de redução”. A redução de papel utilizado, principalmente na impressão de documentos, chega a 30%.

Outros resultados, não computados financeiramente, são a redução do corte de árvores, da energia e da água, além da mudança significativa nos hábitos dos empregados da Companhia, que multiplicam as boas práticas em outros ambientes e a replicação do projeto nas Usinas Hidrelétricas Salto Santiago e Salto Osório (PR).

Desafios

De acordo com a Coordenadora do projeto, conscientizar as pessoas da importância de cada um fazer a sua parte e cuidar do meio ambiente sempre foi o maior desafio, pois a resistência dos funcionários em colaborar com o programa muitas vezes atrapalha seu andamento. “É um trabalho que não pode parar nunca. Os próximos desafios são implantar novas ações que tirem os empregados da sua zona de conforto e convencer os gerentes a apoiarem estas novas ações”.

Está previsto ainda para esse ano, a implantação do programa das hortas verticais na empresa e as estações de reciclagem que tem como objetivo conscientizar os moradores do entorno da sede a reciclar.

4.3 Questionário com os colaboradores

Os dados obtidos com o questionário aplicado aos colaboradores da sede, mostraram que 91,2% dos entrevistados conheciam ou ao menos já ouviram falar do programa, desses, 60% disseram ter sido por meios de comunicação internos e 16,2% por colegas de trabalho. Quanto à importância do mesmo, 95% o consideram como importante ou muito importante, sendo que 82,5% do total de entrevistados, consideram-se envolvidos com o projeto, o que significa que destinam corretamente os resíduos e incentivam colegas a fazerem o mesmo.

Em relação às diferenças notadas com a implantação do projeto, 81,25% dos colaboradores que trabalham na empresa há mais de 6 anos (60% do total), disseram que notam as diferenças. Apenas 32,5% dos entrevistados responderam quais foram as mudanças percebidas, sendo que destes, 36,8% perceberam a destinação correta dos resíduos, 26,3% uma maior conscientização sobre o consumo de recursos, 15,8% redução de lixo e 10,6% a distribuição de adubos e brindes com materiais reciclados.

No que diz respeito às mudanças no estilo de vida dos colaboradores os dados obtidos demonstraram que 56,3% separam/reciclam seus resíduos tanto na empresa quanto em casa, 18,7% participam do programa ativamente e em casa ensinam a importância em separar e reciclar os resíduos e 17,5% não mudaram nada e/ou se sentem desconfortáveis em não separar/reciclar os resíduos.

Quando perguntados sobre a efetividade da sensibilização ao programa, a maioria (71,3%) dos entrevistados diz se sentir convencido a colaborar, porém, 11,3% tem opinião

contrária, pois não consideraram efetiva a forma de sensibilização. Ao serem questionados sobre o que poderia ser melhorado, apenas 53% dos empregados responderam e o que mais apareceu foi a divulgação/incentivo para participar do programa (53,1%), a divulgação dos resultados do programa (25%) e a comunicação menos autoritária/impositiva (12,5%).

Por fim, deixou-se um espaço livre para que os entrevistados acrescentassem ou destacassem alguma informação. Somente 17,5% responderam, desses, 35,71% criticaram a abordagem impositiva e somente 21,42% elogiaram o programa. Outras respostas interessantes foram sobre a falta de envolvimento de gerentes, diretores e coordenadores, retorno da divulgação dos resultados obtidos e compensação/bonificação como forma de incentivo à participação.

4.4 Entrevista com a Empresa Parceira

Com o objetivo de coletar o máximo de opiniões/percepções possíveis sobre o programa, realizou-se uma entrevista com o engenheiro químico da empresa parceira responsável pela reciclagem dos resíduos sólidos da EBE, a HigieneLar Ambiental. Ela está há 13 anos no mercado e desde 2014 atua na área de coletas, transporte e destinação final de RSU. Atualmente conta com 23 funcionários e busca ser reconhecida, até 2023, como a maior e mais responsável empresa na área de gestão de resíduos industriais da região sul de Santa Catarina. Ela possui ISO 14001, dentre outras qualificações, certificação essa exigida pela EBE para que uma empresa possa ser sua parceira (HIGIENELAR, 2018).

A parceria com a EBE começou em 2015 e, de acordo com o engenheiro químico da empresa, “desde então o nosso foco é prestar o melhor serviço na gestão de resíduos seguindo os passos de evitar a destinação de resíduos a aterros e fazer seu completo reaproveitamento”. Atualmente a EBE é um de seus principais clientes, em termos de faturamento e o controle do serviço prestado é feito por meio de auditorias, inspeções e verificação dos relatórios fornecidos.

Para a destinação final dos RSU, a HigieneLar faz uma seleção dos parceiros que realizam o processo adequado para cada resíduo, como: reciclagem, co-processamento, reaproveitamento, uso como combustível, etc. Antes de enviar os resíduos para destinação final, é realizada uma auditoria neste potencial destinatário, na qual verifica-se sua conformidade com os requisitos legais, administrativos e ambientais. Após isso, gera-se um relatório que é submetido à EBE para validação final.

Para a empresa parceira, a percepção dos impactos do programa é o fato de tornar possível o envolvimento dos funcionários e da comunidade, sendo esta conscientização de extrema importância para que boas práticas na gestão de resíduos sejam realizadas e, desta

forma, a EBE seja uma propulsora deste processo. Sendo que os fatores-chave para que esse sucesso seja atingido são, na opinião do entrevistado, foco para a conscientização das pessoas, o comprometimento e envolvimento de todos.

5. DISCUSSÃO

A EBE é considerada uma companhia responsável socialmente, pois, dentre outros fatores, se enquadra no conceito de RSE do Instituto Ethos, buscando sempre a eficiência em termos econômicos, com respeito à capacidade de suporte do meio ambiente e sendo um instrumento de justiça social, por meio da inclusão social, da proteção às minorias e aos grupos vulneráveis, dentre outros (BARBIERI e SIMANTOB, 2007).

Um exemplo disso é o fato dela fazer parte do Pacto Global, por gerenciar seu crescimento de maneira responsável, contemplando os interesses e preocupações de suas partes interessadas. Além disso, ela emite seu Relatório Anual de Sustentabilidade segundo o padrão GRI, faz parte do Novo Mercado da BM&FBovespa, se comprometendo a adotar práticas de governança corporativa que ultrapassam as obrigações legais e integra o ISE, que é baseado em eficiência econômica, equilíbrio ambiental, justiça social e governança corporativa.

A sustentabilidade é a principal diretriz de negócios da EBE, o que pode ser comprovado por meio do seu Relatório de Sustentabilidade de 2017, logo em seu início, quando apresenta a visão da companhia de transformar a relação das pessoas com a energia para um mundo sustentável, oferecendo soluções inovadoras e sustentáveis. Além dos seus objetivos estratégicos - descarbonização energética por meio de fontes renováveis - e sua Política Sobre Mudanças Climáticas - diretrizes e iniciativas voltadas à mitigação e à adaptação às mudanças climáticas.

Dentre seus valores está o respeito com o meio ambiente, fato é que, em 2017, a EBE investiu R\$ 22,3 milhões em iniciativas de responsabilidade social, protegeu 241 nascentes, reduziu em 28,4% seu consumo de água e em 8,3% as emissões diretas. Neste mesmo ano, a empresa ganhou vários prêmios relacionados à sustentabilidade e responsabilidade social, dentre eles, o 13º Prêmio Brasil Ambiental, que tem como objetivo reconhecer e incentivar as ações de sustentabilidade do setor empresarial no país (PRÊMIO BRASIL AMBIENTAL, 2017) e o 24º Prêmio Expressão de Ecologia, criado para divulgar as ações ambientais das empresas da região sul do Brasil e incentivar outras a seguir o mesmo caminho (EDITORA EXPRESSÃO, 2017; ENGIE BRASIL ENERGIA, 2017).

Todos os projetos em implantação desenvolvidos pela Companhia contam com um PGR compartilhado com todos os colaboradores e aprovado pelo órgão ambiental. Este

programa busca assegurar a destinação final ambientalmente adequada, bem como a ampliação, sempre que possível, dos processos de reciclagem, reuso e recuperação de materiais. Para garantir o descarte adequado, a Companhia exige que as empresas contratadas para coleta e disposição de resíduos atendam à legislação ambiental aplicável, em especial a Lei nº 12.305, de 2010 (ENGIE BRASIL ENERGIA, 2017).

Na sede em Florianópolis, o PGR surgiu há seis anos, de iniciativa da média gerência, preocupada com a quantidade de resíduos produzida no prédio e sua correta destinação. Este projeto tem o apoio dos diretores e presidente, porém, não faz parte do plano estratégico da empresa e, por se tratar de ações relacionadas com a manutenção e preservação do prédio, sua coordenação fica a cargo do Departamento de Documentação, Patrimônio, Suprimentos e Serviços e não do de Meio Ambiente e Responsabilidade Social, como era de se esperar. Isto faz com que o mesmo perca um pouco de credibilidade, fato este citado por alguns colaboradores que responderam ao questionário aplicado para o presente estudo.

A análise dos dados coletados possibilitou observar que, inicialmente, investiu-se muito na divulgação do projeto, buscando-se engajar e conscientizar os colaboradores sobre o manejo dos materiais utilizados no ambiente de trabalho e a importância de se desenvolver atitudes sustentáveis. Com o passar dos anos, a comunicação foi perdendo a sua força e o programa a sua visibilidade. Fato este observado pela divergência entre as respostas obtidas na entrevista com a coordenadora do programa e no questionário destinado aos colaboradores. De acordo com ela, as ações que inicialmente eram realizadas como forma de sensibilização (mini palestras, e-mails e livros informativos) foram reduzidas aos poucos, por entenderem que o programa já havia sido disseminado. Atualmente, são enviados e-mails informativos sobre as ações que estão acontecendo e alguns cartazes informativos são colocados nas copas dos andares. De acordo com a coordenadora, quando um funcionário novo é contratado ele recebe informações sobre o programa e a correta destinação dos resíduos.

Porém, as respostas obtidas nos questionários dos colaboradores apontam para uma carência de comunicação do programa e seus propósitos, principalmente aos mais novos. Ao observar os dados coletados, percebeu-se que, dos 8,8% dos entrevistados que não conhecem o programa, 86% estão há menos de 6 anos na empresa. Isto pode ser percebido também, quando analisado o tempo de empresa que a pessoa tem, seu conhecimento sobre o programa e o seu grau de envolvimento, pois, a grande maioria, 82,5%, se declarou envolvido, sendo que 100% dos que responderam estar nada envolvido com o programa, estão há menos de 6 anos na empresa e afirmam não o conhecer.

Ainda relacionado à comunicação, nas três perguntas abertas, nas quais os entrevistados poderiam expor sua opinião sobre o programa e o que poderia ser melhorado, além de outras considerações que quisessem fazer, as respostas que mais apareceram foram

sobre uma melhor divulgação do mesmo, como um todo, apresentando objetivos, metas claras, resultados (divulgação estatística, comparativa) e eventuais lucros, uma abordagem menos agressiva e impositiva e também o envolvimento do Departamento Ambiental e dos diretores, gerentes e coordenadores.

Apesar dessa divergência de concordância quanto à qualidade da comunicação/sensibilização do programa, mais da metade dos empregados afirmam haver uma comunicação dos seus propósitos, de modo a incentivá-los a colaborar, destes, 70% se consideram muito envolvidos ou envolvidos, por destinarem corretamente os resíduos nas suas lixeiras, incentivar colegas a fazer o mesmo, além de auxiliar na divulgação e conscientização do projeto. Além disso, a maioria dos entrevistados afirmaram ter ao menos ouvido falar do programa, considerando-o muito importante/importante e se dizem envolvidos.

Em relação às diferenças notadas com a implantação do projeto, a maioria dos colaboradores que trabalham na empresa há mais de 6 anos responderam que elas são percebidas, sendo as mais citadas a destinação correta dos resíduos e uma maior conscientização sobre o consumo de recursos. Já no que diz respeito aos hábitos sustentáveis dos entrevistados, menos da metade afirmou que o programa não influenciou em nada seus hábitos.

Quanto à conscientização da importância do programa, é consenso entre as três partes interessadas (coordenadora, colaboradores e empresa parceira), de que o programa é muito importante para o meio ambiente e para a sociedade. Como também, é unânime a opinião de que o mais difícil é conscientizar as pessoas da importância de cada um fazer a sua parte. O que vai ao encontro aos resultados encontrados em pesquisa realizada por Almeida, Malta e Nanzer (2008) que já apontavam há 10 anos, que para projetos desse ramo é indispensável a conscientização de todos os envolvidos, sendo este um processo que exige muita paciência e trabalho.

Ao longo de seis anos de programa, aproximadamente R\$ 140.000,00 foram investidos, 92% do lixo é reciclado, 66.400 kg e 114.060 unidades de resíduos tiveram a correta destinação, 100% dos resíduos orgânicos são transformados em adubo mensalmente e o consumo de copos plásticos caiu 91%. Além disso, a conscientização trazida pelo programa aos colaboradores fez com que houvesse uma redução no consumo de lixo produzido por pessoa/dia, ficando em média em 0,05g, valor muito inferior ao divulgado pela Associação Brasileira de Empresas de Limpeza Pública e Resíduos Especiais (ABRELPE, 2016) que é de 1kg/pessoa/dia e também ao obtido em pesquisa de Mesquita, Sartori e Fiuza (2011), 197g/pessoa/dia, com objetivo propor a implantação de um PGIRS – Plano de Gestão Integrada de Resíduos Sólidos no Campus da Universidade FUMEC.

Outro ponto que chamou a atenção foi a necessidade de envio dos resíduos para outra cidade, pois a companhia responsável pelo recolhimento no município de Florianópolis não possui as certificações necessárias, gerando dúvidas sobre a destinação dos mesmos. Da mesma forma, parte do vidro recolhido não pode ser reciclado por não haver um destinatário com a certificação necessária para reciclar este material. Para isso, conforme pesquisa realizada por Gouveia, (2012), seria necessária a incorporação dos serviços informais de reciclagem nos planos de gestão de resíduos sólidos de cada cidade, que de acordo com a PNRS, é de responsabilidade dos municípios.

Além desses resultados, outros que não podem deixar de ser mencionados são aqueles não mensurados, como por exemplo, a redução do corte de árvores e do consumo dos recursos naturais, além da mudança significativa nos hábitos dos colaboradores da EBE, que multiplicam a boa prática em outros ambientes.

No decorrer de 6 anos de programa, muitas ações foram implantadas aumentando seu valor e fazendo com que ele tomasse maiores proporções, tornando-se modelo para muitas empresas do Brasil, pois, segundo a sua coordenadora, seu investimento é relativamente baixo, simples e acessível. Desta forma, o mesmo gera um diferencial competitivo bastante relevante para a empresa. Apesar disso, todos fazem questão em afirmar que a preocupação maior é com a conscientização dos empregados em reciclar e dar continuidade à consciência ambiental fora da empresa.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os objetivos da pesquisa foram atingidos, pois foram apresentados o processo de criação e implantação de um programa de gestão de resíduos em uma empresa de grande porte do setor elétrico brasileiro, denominado “A onda é reciclar”. Foi descrito seu processo de criação, implantação, desenvolvimento e sensibilização dos colaboradores da empresa ao programa. Além disso, foram apresentados os resultados atingidos pelo mesmo.

A importância do programa é percebida por todos os envolvidos, que também reconhecem que um dos desafios é conseguir mudar a cultura das pessoas para que saiam da sua “zona de conforto” e tenham atitudes mais sustentáveis. Desta forma, ficou evidente que um dos maiores investimentos feitos é o tempo e o esforço constante de seus idealizadores e facilitadores, tanto para demonstrar a credibilidade e transparência do programa, quanto para conscientizar novos colaboradores, para que assim, seus propósitos sejam atingidos.

A comunicação passa a ser um desafio constante já que está diretamente ligada à sensibilização dos empregados. Porém, após análise dos dados coletados, o que ficou claro é que a mesma deve ser melhor trabalhada por parte da coordenação, buscando sempre novas

formas de se comunicar, de maneira mais didática, menos impositiva, com informativos constantes sobre o programa, suas metas e, principalmente, seus resultados, demonstrando a destinação dada aos resíduos. Outro desafio enfrentado pela coordenação do programa é a falta de credibilidade, pelo fato de ser uma área diferente da que normalmente coordena esses programas sociais e ambientais, que é a área de Meio Ambiente e Responsabilidade Social.

Ao longo deste estudo, algumas lacunas foram observadas, ficando como sugestão para pesquisas futuras, um estudo comparativo com outras empresas que possuam programas de gestão de resíduos, podendo ser do setor elétrico ou não. Além disso, aprofundamento sobre a cultura organizacional e os meios de difusão de novas ideias às pessoas, principalmente aos colaboradores de uma organização.

REFERÊNCIAS

ABRELPE. **Panorama dos Resíduos Sólidos no Brasil 2016**. Disponível em <<http://www.abrelpe.org.br/Panorama/panorama2016.pdf>> Acesso em 16 de setembro de 2018.

ALMEIDA, F. Q. Aranha; MALTA, M. Barreto; NANZER, C. Motta. Implantação do Processo de Reciclagem de Lixo em uma unidade de Alimentação e Nutrição (UAN). **Rev. Simbio-Logias**, V.1, n.2, nov. 2008. Disponível em: <http://www.ibb.unesp.br/Home/Departamentos/Educacao/Simbio-Logias/relato_experiencia_nutr_implantacao_do_processo_de_recicla.pdf> Acesso em 25 de outubro de 2018.

ALVES, G. **TCC Gestão de Resíduos Sólidos Engie - Sede** [mensagem pessoal]. Mensagem recebida por <cristiane.sheguti@gmail.com> em 23 de outubro de 2018

ASHLEY, P. **A Ética e Responsabilidade Social nos Negócios**, 2.ed. São Paulo: Saraiva, 2005.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **Introdução à ABNT NBR ISO 14001:2015**. 2015. Disponível em: <<http://www.abnt.org.br/publicacoes2/category/146-abnt-nbr-iso-14001?download=396:introducao-a-abnt-nbr-isso-10014-2015>> Acesso em 31 de outubro de 2018.

ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR TERRACYCLE. **Mensagem da TerraCycle!** [mensagem pessoal]. Mensagem recebida por <pelozinf@gmail.com> em 01 de novembro de 2018.

BARBOSA, et al. **Adequação de Pequenos Municípios as Exigências da Política Nacional de Resíduos Sólidos: Estudo de Caso nos Municípios de Viçosa-MG e seus Limitrofes**. Reunir: Revista de Administração, Contabilidade e Sustentabilidade, v. 6, n. 3, p. 37-52, 2016.

BM&FBOVESPA: **Imprensa**. Disponível em: <http://www.bmfbovespa.com.br/pt_br/institucional/imprensa/ultimos-releases/bm-fbovespa-

[divulga-a-12-carteira-do-ise-indice-de-sustentabilidade-empresarial.htm](#)> Acesso em 14 de junho de 2018.

_____. **Índice de Sustentabilidade Empresarial.** Disponível em: http://www.bmfbovespa.com.br/pt_br/produtos/indices/indices-de-sustentabilidade/indice-de-sustentabilidade-empresarial-ise.htm Acesso em: 14 de junho de 2018.

BRASIL. **Lei n. 12.305**, de 2 de Agosto de 2010. Institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos; altera a Lei nº 9.605 de 12 de fevereiro de 1988; e dá outras providências. Diário Oficial da República Federativa do Brasil. Brasília, DF. 2 de Agosto de 2010. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2010/Decreto/D7404.htm>. Acesso em 03 de março de 2018.

BARBIERI, J. C., SIMANTOB, M. **Organizações inovadoras sustentáveis: uma reflexão sobre o futuro das organizações.** São Paulo, Atlas, 2007.

BARBIERI, J.C., et al. Inovação e sustentabilidade: novos modelos e proposições. **Revista de Administração de Empresas.** São Paulo, 50(2), 146-154. 2010.

BOFF, Leonardo. **Sustentabilidade: o que é: o que não é.** Rio de Janeiro. Petrópolis: Vozes, 2017. Disponível em: <<https://books.google.com.br/books?id=px46DwAAQBAJ>>. Acesso em 18 de setembro de 2018.

EDITORA EXPRESSÃO. **23 Prêmio Expressão de Ecologia 2015>2016.** Disponível em <http://www.expressao.com.br/ecologia/cases/2015/TRACTEBEL_ONDA.pdf>. Acesso em 20 de outubro de 2018.

EDITORA EXPRESSÃO. **Conheça os projetos ambientais do 24º Prêmio Expressão de Ecologia.** Disponível em: <http://www.expressao.com.br/noticias/materias/20-03-17-conheca_vencedores_premio_expressao_ecologia.php> Acesso em 31 de outubro de 2018.

ENGIE. **Sobre a ENGIE.** Disponível em <<https://www.engie.com.br/institucional/sobre-a-engie/>> Acesso em 15 de setembro de 2018.

ENGIE BRASIL ENERGIA. **Relatório de Sustentabilidade 2017.** Disponível em <<http://www.engieenergia.com.br/wps/wcm/connect/811ffc18-852c-4d5d-a8f4-2280403ce277/RS+ENGIE+2017+PT.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=ROOTWORKSPACE811ffc18-852c-4d5d-a8f4-2280403ce277>>. Acesso em 15 de setembro de 2018.

FERREIRA, D. A.; ROSOLEN, V. Disposição de Resíduos Sólidos e Qualidade dos Recursos Hídricos no Município de Uberlândia/Mg. **Horizonte Científico**, v. 6, n. 1, 2012.

FREIRE, G. M. **Análise de Municípios Mineiros quanto à Situação de seus Lixões.** 104f. Dissertação. (Mestrado em Análise e Modelagem de Sistemas Ambientais). Programa de Pós-graduação em Análise e Modelagem de Sistemas Ambientais. Departamento de Cartografia e Centro de Sensoriamento Remoto do Instituto de Geociências. Universidade Federal de Minas Gerais. Belo Horizonte, MG, 2009.

GOUVEIA, Nelson. **Resíduos sólidos urbanos: impactos socioambientais e perspectiva de manejo sustentável com inclusão social.** 2012. Disponível em

<<https://www.scielo.org/pdf/csc/2012.v17n6/1503-1510/pt>> Acesso em 26 de outubro de 2018.

HIGIENELAR. **Quem somos**. 2018. Disponível em: <<http://higienelar.com.br/empresa>> Acesso em 30 de outubro de 2018

IBGE - Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **PNSB - Pesquisa Nacional de Saneamento Básico 2008**. Disponível em <<https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv45351.pdf>> Acesso em 01 de novembro de 2018.

INACIO, F. S; ROVER, S. A. **Evidenciação da Gestão de Resíduos e Logística Reversa nas Empresas Listadas no Índice de Sustentabilidade Empresarial**. In: CONGRESSO DE CONTABILIDADE, 6, 2015. Anais eletrônicos UFSC, 2015. Disponível em: <http://dvl.ccn.ufsc.br/congresso_internacional/anais/6CCF/39_15.pdf> Acesso em 23 maio 2018.

INSTITUTO ETHOS. **Diretrizes para Relatório de Sustentabilidade**. 2006. Disponível em <<https://www3.ethos.org.br/wp-content/uploads/2012/12/1Diretrizes.pdf>> Acesso em 30 de setembro de 2018.

_____. **Guia para Elaboração de Balanço Social e Relatório de Sustentabilidade**. 2007. Disponível em: <<https://www3.ethos.org.br/wp-content/uploads/2012/12/1Vers%C3%A3o-2007.pdf>>. Acesso em 22 de setembro de 2018.

_____. **Sobre o Instituto**. Disponível em: <<https://www3.ethos.org.br/conteudo/sobre-o-instituto/#.W6e08OhKjIU>>. Acesso em 23 de setembro de 2018.

IUDÍCIBUS, S.; MARTINS, E.; GELBCKE, E. R. **Manual de contabilidade das sociedades por ações: aplicável também as demais sociedades**. 5. ed. rev. e atual. São Paulo: Atlas, 2000.

JULIATTO, D. L.; CALVO, M. J.; CARDOSO, T. E. Gestão integrada de resíduos sólidos para instituições públicas de ensino superior. **Revista Gestão Universitária na América Latina - GUAL**, Florianópolis, p. 170-193, jun. 2011. ISSN 1983-4535. Disponível em: <<https://periodicos.ufsc.br/index.php/gual/article/view/1983-4535.2011v4n3p170/21985>>. Acesso em: 20 de agosto de 2018.

KAWAICHI, V. M.; MIRANDA, S. H. G. de. **Políticas Públicas Ambientais: a Experiência dos Países no Uso de Instrumentos Econômicos como Incentivo à Melhoria Ambiental**. In: XLVI Congresso da Sociedade Brasileira de economia Administração e Sociologia Rural (SOBER). Anais... Rio Branco: Acre, 20 a 23 de julho de 2008. Disponível em: < <https://www.cepea.esalq.usp.br/br/documentos/texto/academico-41.aspx>>. Acessado em 22/05/2018.

KROETZ, C. E. S. **Balanço Social–Teoria e Prática**. 1ed. São Paulo: Atlas, 2000.

KUHLMAN, T.; FARRINGTON, J. **What is sustainability?** *Sustainability* 2010, 2, 3436–3448. Disponível em: <<http://www.mdpi.com/2071-1050/2/11/3436/htm>>. Acesso em 20 de setembro de 2018.

LEONARDO, M.D.A. **Responsabilidade social empresarial estudo de caso: Tractebel energia S.A.** Monografia. Florianópolis: UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA, Centro Sócio Econômico, Departamento de Ciências Contábeis, 2007. Disponível em <<https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/125963/Contabeis292634.pdf?sequence=1&isAllowed=y>>. Acesso em 19 de setembro de 2018.

MAXIMIANO, A.C.A. **Teoria Geral da Administração – Da revolução Urbana à Revolução Digital**. São Paulo: Atlas, 2005.

MESQUITA, E. G.; SARTORI, H. J. F.; FIUZA, M. S. S. Gerenciamento de Resíduos Sólidos: estudo de Caso em Campus Universitário. **Revista Construindo**, Belo Horizonte. v.3, nº 1, p. 37 – 45, jan/jun 2011. Disponível em <<http://www.fumec.br/revistas/construindo/article/view/1765/1131>>. Acesso em 23 de outubro de 2018.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. **Agenda 2030**. Disponível em: <<https://nacoesunidas.org/pos2015/agenda2030/>>. Acesso em 10 de setembro de 2018.

PACTO GLOBAL. **O que é**. Disponível em: <<http://pactoglobal.org.br/o-que-e/>>. Acesso em 26 de agosto de 2018.

PRÊMIO BRASIL AMBIENTAL, **Projetos Vencedores**: Conheça os projetos vencedores do 13º Prêmio Brasil Ambiental. Disponível em: <<http://premiobrasilambiental.com/2017/projetos-vencedores/>>. Acesso em 20 de outubro de 2018.

SANT'ANNA, R. **Resíduos** [Mensagem pessoal]. Recebido por <pelozinf@gmail.com> em 08 de outubro de 2018.

SANTOS, Glauber Eduardo de Oliveira. Cálculo amostral: calculadora on-line. Disponível em: < <https://www.publicacoesdeturismo.com.br/calculoamostral/>>. Acesso em 22 de setembro de 2018.

SROUR, R. H. **Poder, cultura e ética nas organizações**. Rio de Janeiro: Editora Campus. 1998.

TINOCO, J. E. P. **Balanço social e o relatório da sustentabilidade**. São Paulo: Atlas, 2010.

TREVISAN, F. A. Balanço social como instrumento de marketing. **Revista RAE-eletrônica**. São Paulo, FGV-EAESP. v.1, nº2, jul-dez/2002. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/raeel/v1n2/v1n2a17.pdf>>. Acesso em 12 de julho de 2018.

APÊNDICE

Entrevista com a Coordenadora do Programa de Gestão de Resíduos A Onda é Reciclar da empresa Engie.

1. Quais motivos levaram a ENGIE a se preocupar com a gestão de resíduos dentro da empresa?
2. O programa de gestão de resíduos da ENGIE pode ser visto como um diferencial competitivo?
3. Qual é o impacto deste programa para a Engie, para os empregados, para a sociedade e para o meio ambiente?
4. Qual é o impacto econômico e financeiro deste programa?
5. O programa faz parte do plano estratégico da empresa? Como ele está alinhado ao plano em termos de metas?
6. Quais foram os desafios encontrados na implantação deste programa?
7. Quais os objetivos do programa?
8. Os objetivos estão sendo alcançados?
9. A iniciativa partiu da alta direção (Top-Down) ou dos empregados (Bottom-Up) ou de parceiros, comunidade ou outro?
10. Como a ideia é difundida aos demais colaboradores da empresa?
11. Como foi feita a estratégia de comunicação do programa: para os gestores, para os empregados, e para os terceirizados da empresa?
12. Quais as mudanças ocorridas com a implantação do programa?
13. Os funcionários colaboram com o programa?
14. Quais produtos são separados e reciclados no programa de gestão de resíduos?
15. O que poderia ser melhorado no programa?
16. Quais são os objetivos de longo prazo para o programa?
17. Você gostaria de acrescentar/destacar alguma informação/dados ou fatos do programa, do processo de elaboração, implantação e treinamento do pessoal envolvido?

Questionário aplicado aos colaboradores:

1. Você conhece o programa "A Onda é Reciclar" ?
2. Como você tomou conhecimento deste programa?

3. Na sua opinião, qual o grau de importância que o projeto "A onda é reciclar" tem para a empresa?
4. Qual é o seu nível de envolvimento com o programa?
5. Caso a resposta acima tenha sido "Nada envolvido" ou "Pouco envolvido" com o programa, poderia nos contar o motivo?
6. Você considera efetiva a forma de sensibilização do programa?
7. Qual a sua percepção sobre o resultado efetivo do programa?
8. A Engie incentiva a participação no programa?
9. Caso você tenha mais de 6 anos de empresa, consegue notar a diferença do antes e depois da implantação do programa de gestão de resíduos?
10. Se você respondeu que sim a questão anterior, poderia nos informar quais diferenças foram notadas?
11. Esse programa trouxe algum benefício para a sua vida pessoal? Mudou seu estilo de vida, de agir em relação ao descarte de resíduos?
12. Há quantos anos você trabalha na Engie?
13. O que poderia ser melhorado no programa?
14. Você gostaria de acrescentar/destacar alguma informação/dados ou fatos do programa, do processo de treinamento, do real propósito da empresa com o programa?

Respostas da questão 13:

A questão “o que poderia ser melhorado no programa?” foi feita de forma aberta e as contribuições foram diversas. Foram recebidas 42 respostas e para não se perder nenhuma informação, as mesmas serão transcritas abaixo:

- Mostrar o que se faz com o que é reciclado/arrecadado com a venda dos materiais, etc.
- Na minha opinião a empresa se preocupa muito com o programa, incentiva os colaboradores, mas seria mais efetivo se houvesse um treinamento ou alguma fonte onde os colaboradores e consultores pudessem se informar do descarte correto de cada lixo. Assim haveria mais sucesso no resultado pois muito desconhecem o descarte correto
- a divulgação e sensibilização.
- Passar mais orientações sobre descarte correto do lixo.
- Ganharmos adesivos para aplicarmos nas lixeiras de casa, condomínio e etc para levarmos essa consciência ao maior número de pessoas.
- Continuar o mesmo procedimento já realizado

- A divulgação realizada poderia ser mais efetiva. talvez menos agressiva, colocando que as ações são fáceis de serem realizadas
- Mais divulgação e incentivo para os colaboradores participarem, recompensar para incentivar, maior visibilidade para todos, referente ao destino dos resíduos, como exibição nas TVs e panfletos explicativos e até palestras.
- Divulgação, mostrar o que é feito, engajar os andares na causa.
- Dado o perfil dos colaboradores, creio que apresentação mensal dos resultados obtidos pelo programa em números aumentaria a sensibilidade e empatia com o programa. Foi criado uma competição entre os andares levando-se em conta os números do programa, mas há erros de cálculo na equação.
- Divulgação
- Incentivo à participação e prática
- Talvez conseguir conscientizar todos para reparar corretamente os resíduos. Não sei de que forma, pois tem alguns que parecem que colocam de propósito o resíduo no lugar errado.
- acho que está OK
- Acho ótimo, o problema é a resistência das pessoas
- Reforçar a comunicação e engajar os novos empregados.
- Não sei
- Mais empregados poderiam aderir ao programa.
- maiores dicas de sustentabilidade
- Comunicação dos resultados
- Frutas Orgânicas!! Incentivo para mudança de hábitos externos, uso canecas nos restaurantes.
- A atuação da coordenação do programa, fazendo abordagens mais humanizadas e menos autoritárias
- Os resultados finais poderiam ser mais divulgados.
- Consulta dos funcionários sobre ações a serem tomadas. Não adianta retirar todas as lixeiras e depois repor parte delas por exemplo. Tem que haver um propósito maior do que "reduzir os sacos de lixo".
- O programa poderia incentivar as pessoas a trazer seu lixo de casa (para determinados tipos de lixo apenas, como lixo eletrônico, pilhas, tampinhas de garrafa). Deveria também haver uma melhor divulgação.
- A divulgação e a forma de engajar as pessoas a participar do programa poderiam ter uma abordagem diferente, mas inclusiva e menos impositiva. Poderia haver promoção de reconhecimento com divulgação na rede social da empresa (Yammer).

- A comunicação precisa ser profissionalizada, ou seja, comunicados com uma identidade única e desvinculação da pessoalização da profissional responsável pelo programa. Quem tem que aparecer são o programa e seus resultados.
- A conscientização das pessoas, sensibilização do consumo exagerado, boas práticas, exemplos de pessoas que fazem a diferença!
- maior convencimento, pois há alguns relativos ao programa.
- Ter uma melhor divulgação e motivação para as pessoas em participar. Se de repente tivesse uma gincana entre os andares, com distribuição de prêmios simbólicos, por exemplo
- Divulgação da quantidade de materiais reciclados e quais materiais são reciclados e qual o destino final deles, tanto dos materiais quanto dos eventuais "lucros" do projeto.
- Maior divulgação
- Penso que a troca da imposição por uma cultura de conscientização colaborativa espontânea.
- Informativos semanais e/ou quinzenas acerca do tema "reciclagem"
- além de lixeira para pilhas e baterias, seria bom ter para outras lixeiras para outros tipos de lixos eletrônicos.
- Campanhas de engajamento maior
- Aumentar a divulgação para a destinação correta para os vários tipos de resíduos, ainda percebo muitas dúvidas em torno dessa situação.
- políticas de incentivo através de reconhecimento pessoal
- Mostrar os resultados do programa e a evolução dos mesmos.
- Os indicadores e a divulgação dos resultados.
- Divulgação / sensibilização de todos / objetivos e metas mais claros ao Programa
- Maior comunicação para engajamento dos empregados.

Questionário aplicado ao engenheiro ambiental da empresa parceira:

- Como surgiu a Higienelar?
- Qual o propósito da Higienelar?
- Qual sua função na Higienelar?
- Qual número aproximado de funcionários?
- Você conhece o projeto “a onda é reciclar” da ENGIE?
- Como ocorreu a parceria entre Engie e Higienelar?
- Qual é o tipo de parceria entre Engie e Higienelar?

- Para quantas empresas/programas a Higienelar presta o mesmo serviço que para a Engie?
- Quais são os benefícios para a sua empresa, dessa parceria com a Engie?
- A Engie é seu principal cliente, em termos de faturamento da empresa?
- Qual a função da Higienelar no processo de reciclagem?
- Como é escolhido o destinatário final dos resíduos?
- O que é feito com os resíduos encaminhados a terceiros?
- Como a Engie acompanha/controla o serviço prestado pela Higienelar?
- Na opinião da Higienelar, qual é a percepção/avaliação do impacto do programa A onda é reciclar?
- Na opinião da Higienelar, quais os reais benefícios para a sociedade, meio ambiente, e para a sua empresa?
- Na sua opinião, quais são os fatores-chave de sucesso do programa?
- Na sua opinião, o que poderia ser melhorado no Programa?
- Você gostaria de acrescentar/destacar alguma informação/dados ou fatos do programa, do processo de elaboração e implantação?
- Qual a destinação dos seguintes resíduos:
 1. Papel e papelão
 2. Plásticos
 3. Vidros
 4. Pilhas e baterias
 5. Sucatas
 6. Reatores de lâmpada
 7. Alumínio
 8. Cartucho de impressora
 9. Lâmpadas em geral